

**Информация**  
**о результатах проведения социологического опроса (анкетирование)**  
**I уровня пациентов стационара, с целью изучения мнения по вопросам**  
**удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи**  
**при осуществлении обязательного медицинского страхования в**  
**ГБУЗ СК «Шпаковская РБ»**

Специалистами межрайонного филиала в городе Изобильном ТФОМС СК в октябре 2019 года проведен социологический опрос (анкетирование) I уровня пациентов стационара, с целью изучения мнения по вопросам удовлетворенности доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования в ГБУЗ СК «Шпаковская РБ».

В соответствии с квотной выборкой, установленной письмом ТФОМС СК от 17.01.2019 № 08/07-25 «О проведении социологического мониторинга в 2019 году» было опрошено 100 человек, из них:

Структурная единица	Доля структурной единицы в генеральной совокупности	
мальчики от 0-17 лет	10%	10 человек
мужчины 18-59 лет	16%	16 человек
мужчины 60 лет и старше	12%	12 человек
девочки от 0-17 лет	9%	9 человек
женщины 18-54 года	32%	32 человека
женщины 55 лет и старше	21%	21 человек

Удовлетворены качеством бесплатной медицинской помощи, получаемой в стационаре – 36,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 60,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 3,0% респондентов.

Удовлетворены техническим состоянием, ремонтом помещений, площадью помещений – 29,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 46,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 17,0%, не удовлетворены – 4,0%, затруднилось ответить – 4,0% респондентов.

Удовлетворены комфортностью больничной палаты и мест пребывания пациентов – 23,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 54,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 17,0%, не удовлетворены – 4,0%, затруднилось ответить – 2,0% респондентов.

Удовлетворены питанием – 33,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 50,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 11,0%, не удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 5% респондентов.

Удовлетворены оснащенностью современным медицинским оборудованием – 27,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 59,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 4,0%, не удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 9,0% респондентов.

Удовлетворены обеспечением медикаментами и расходными материалами – 34,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 60,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 5,0% респондентов.

Удовлетворены сроками ожидания плановой госпитализации – 37,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 56,0%, скорее не удовлетворены, чем

удовлетворены – 2,0%, не удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 4,0% респондентов.

Удовлетворены работой вспомогательных служб (лаборатория, рентген-кабинет, физиотерапевтический кабинет и т.д.) – 31,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 61,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 1,0%, не удовлетворены – 1,0%, затруднилось ответить – 6,0% респондентов.

Удовлетворены работой лечащего врача – 65,0%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 34,0%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 1,0% респондентов.

Приходилось лично (для себя) за последние 3 месяца обращаться к услугам скорой медицинской помощи 36 респондентам (36,0%): из них удовлетворены качеством оказанной скорой медицинской помощью – 69,4%, скорее удовлетворены, чем не удовлетворены – 19,4%, скорее не удовлетворены, чем удовлетворены – 2,8%, не удовлетворены – 2,8%, затруднилось ответить – 5,6% респондентов.

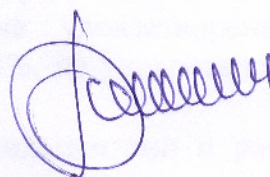
В целом удовлетворенность пациентов стационара качеством оказания медицинской помощи в 2019 году сложилась следующим образом:

Показатели	Удовлетворенность медицинской помощью (%)		
	Январь	Апрель	Октябрь
Удовлетворены	50,9	58,1	35,0
Скорее удовлетворены, чем не удовлетворены	36,0	29,0	53,3
Скорее не удовлетворены, чем удовлетворены	9,3	6,7	6,1
Не удовлетворены	2,6	3,6	1,3
Затруднились ответить	1,2	2,7	4,2

Таким образом уровень удовлетворенности пациентов стационаров доступностью и качеством предоставляемой медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования находится в диапазоне 75-100%, что соответствует «высокому уровню».

Результаты анкетирования направлены главному врачу ГБУЗ СК «Шпаковская РБ» для ознакомления и принятия управленческих решений по повышению удовлетворенности уровня доступности и качества медицинской помощи при осуществлении обязательного медицинского страхования на территории Шпаковского муниципального района, и размещения на информационных стендах медицинской организации и официальном сайте в сети «Интернет» <https://шпаковскаяцрб.рф/>.

Директор  
межрайонного филиала  
в городе Изобильном ТФОМС СК



И.А. Болдырев